

Số: /KH-UBND

P. Thạch Khôi, ngày tháng 6 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai tiếp công dân trực tuyến tại Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi

Thực hiện Công văn số 5401/VP-TCD ngày 14/5/2026 của Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng về việc triển khai tiếp công dân trực tuyến, Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi xây dựng Kế hoạch triển khai tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, kịp thời tiếp nhận, xử lý các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân, góp phần hạn chế phát sinh các vụ việc phức tạp, kéo dài.

Tạo điều kiện thuận lợi để người dân đăng ký và tham gia các buổi tiếp công dân trực tuyến, giảm thời gian đi lại, tiết kiệm chi phí và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước, góp phần thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền số tại địa phương.

Tăng cường sự phối hợp giữa UBND phường với Ban Tiếp công dân cấp trên và các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết vụ việc, bảo đảm thống nhất, hiệu quả.

2. Yêu cầu

Việc tiếp công dân trực tuyến phải được thực hiện bảo đảm đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan.

Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, đường truyền internet ổn định, thiết bị âm thanh, hình ảnh đáp ứng yêu cầu phục vụ các phiên tiếp công dân trực tuyến.

Các phiên tiếp công dân trực tuyến phải được ghi nhận đầy đủ, lưu trữ dữ liệu an toàn, khoa học, bảo đảm bảo mật thông tin theo quy định.

Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân trực tuyến phải có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ chuẩn mực, tận tình trong quá trình phục vụ nhân dân.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Địa điểm tiếp công dân trực tuyến.

Điểm cầu tiếp công dân trực tuyến được bố trí tại Phòng họp Trụ sở UBND phường Thạch Khôi (*số 265 phố Thạch Khôi, phường Thạch Khôi, thành phố Hải Phòng*).

Thực hiện việc kết nối với Ban Tiếp công dân thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan để phối hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến, tiếp nhận, xử lý và giải quyết các vụ việc khi có yêu cầu.

2. Đối tượng áp dụng tiếp công dân trực tuyến

Công dân có nhu cầu đăng ký tham gia tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

Các vụ việc có tính chất phức tạp, đông người, kéo dài hoặc cần có sự phối hợp giải quyết với cơ quan cấp trên và các cơ quan liên quan.

Các vụ việc thực hiện theo yêu cầu chỉ đạo của UBND thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền.

3. Nội dung triển khai

Rà soát hiện trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến.

Bố trí phòng tiếp công dân trực tuyến bảo đảm điều kiện về không gian, đường truyền internet, thiết bị âm thanh, hình ảnh và các phương tiện kỹ thuật cần thiết.

Phân công cán bộ phụ trách chuyên môn và kỹ thuật để hỗ trợ vận hành hệ thống, bảo đảm các phiên tiếp công dân trực tuyến diễn ra thông suốt, hiệu quả.

Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn để người dân biết, tiếp cận và sử dụng hình thức tiếp công dân trực tuyến khi có nhu cầu.

4. Thời gian thực hiện

Hoàn thành công tác chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tiếp công dân trực tuyến trong tháng 6/2026.

Tổ chức tiếp công dân trực tuyến từ tháng 7/2026 và duy trì thực hiện thường xuyên theo kế hoạch, khi có yêu cầu.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

Chủ trì, tham mưu UBND phường xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch tiếp công dân trực tuyến; làm đầu mối phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố, công chức chuyên môn, các ban, ngành, đoàn thể và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình tổ chức thực hiện.

Tham mưu ban hành thông báo, lịch tiếp công dân trực tuyến; tiếp nhận thông tin đăng ký của công dân; rà soát, phân loại các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo để tham mưu bố trí phiên tiếp công dân phù hợp với tính chất vụ việc và thẩm quyền giải quyết.

Chuẩn bị đầy đủ nội dung, tài liệu, hồ sơ vụ việc, sổ theo dõi và các điều kiện cần thiết phục vụ các phiên tiếp công dân trực tuyến; bảo đảm việc kết nối, trao đổi thông tin giữa các điểm cầu được thông suốt, kịp thời, hiệu quả.

Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các ý kiến chỉ đạo, kết luận sau các phiên tiếp công dân trực tuyến; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện và những khó khăn, vướng mắc phát sinh để kịp thời tham mưu UBND phường chỉ đạo, xử lý.

Phối hợp với công chức chuyên môn và cán bộ phụ trách công nghệ thông tin bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, đường truyền internet ổn định, thiết bị âm thanh, hình ảnh, máy tính và các phương tiện kỹ thuật khác phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến.

Hướng dẫn cán bộ, công chức và công dân sử dụng hệ thống tiếp công dân trực tuyến; kịp thời hỗ trợ vận hành, xử lý các sự cố kỹ thuật trước, trong và sau quá trình tổ chức các phiên tiếp công dân.

2. Công an phường

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND phường và các bộ phận liên quan bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại khu vực tổ chức tiếp công dân trực tuyến; chủ động nắm tình hình, phòng ngừa các hành vi gây mất ổn định trong quá trình tổ chức thực hiện.

Bổ trí lực lượng khi cần thiết để hướng dẫn, giữ gìn trật tự tại điểm cầu tiếp công dân trực tuyến, nhất là đối với các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có nguy cơ phát sinh mất an ninh, trật tự.

Kịp thời phát hiện, xử lý hoặc tham mưu xử lý các tình huống phát sinh liên quan đến an ninh, trật tự, bảo đảm việc tiếp công dân trực tuyến diễn ra an toàn, nghiêm túc, đúng quy định.

3. Các phòng chuyên môn, ban, ngành

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường tham gia các phiên tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu của UBND phường; cử cán bộ tham dự để trao đổi, giải trình, làm rõ các nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách.

Kịp thời cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin có liên quan phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định.

Phối hợp thực hiện các ý kiến chỉ đạo, kết luận sau các phiên tiếp công dân trực tuyến; tham mưu giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc phạm vi quản lý, hạn chế phát sinh khiếu kiện kéo dài.

4. Trung Tâm dịch vụ sự nghiệp công, các Tổ dân phố trên địa bàn phường

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến để người dân biết, tiếp cận và thực hiện đăng ký tiếp công dân trực tuyến khi có nhu cầu.

Chủ động phối hợp nắm tình hình tại cơ sở, kịp thời phản ánh các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và các vụ việc phát sinh đến UBND phường để xem xét, xử lý theo quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, ban, ngành có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo giải quyết. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, ban, ngành có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy phường;
- TT HĐND phường;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các Phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Tăng Văn Quân